

## ■ PROGRAMME

# ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS

### ▶ Publics concernés

Toute personne souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles

### ▶ Objectifs

Être capable de :

- ▶ Comprendre et identifier le fonctionnement des conflits et les différentes étapes en situation professionnelle
- ▶ Prévenir et anticiper les conflits au travers de méthodes opérationnelles et stratégiques adaptées pour les résoudre
- ▶ S'approprier les principes de communication verbale et non verbale,
- ▶ S'approprier les principes d'une communication adaptée à chacun des conflits rencontrés

### ▶ Pré requis

Aucun, hors le fait de faire preuve de non jugement, de tolérance, d'écoute et de bienveillance au sein du groupe

### ▶ Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures

### ▶ Contenu pédagogique

#### Jour 1 :

#### **Comprendre et identifier le fonctionnement des conflits et ses différentes étapes en situation professionnelle**

- ▶ Définir la typologie des conflits, leurs origines, les niveaux et les cycles d'évolution
- ▶ Comprendre comment les perceptions sont à l'origine de nombreuses difficultés
- ▶ Repérer les attitudes et/ou actions génératrices d'un conflit
- ▶ Différencier le différend du conflit

#### **Prévenir et anticiper les conflits au travers de méthodes opérationnelles et stratégiques adaptées pour les résoudre**

- ▶ Connaissance de soi et des autres
- ▶ Importance de la question des émotions et du stress
- ▶ Résistance au changement
- ▶ Les relations interpersonnelles au travail
- ▶ Comprendre le fonctionnement psychologique de l'individu
- ▶ Autodiagnostic : son comportement face à un conflit
- ▶ Prendre en compte et comprendre les aspects émotionnels
- ▶ Désamorcer les attitudes manipulatoires
- ▶ Gérer les comportements de violence

#### Jour 2 :

#### **S'approprier les principes de communication verbale et non verbale, s'approprier les principes d'une communication adaptée à chacun des conflits rencontrés**

- ▶ Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- ▶ Décrypter les propos de l'interlocuteur par la reformulation
- ▶ Intégrer le principe de la communication verbale, non verbale
- ▶ Développer une attitude d'écoute et d'empathie
- ▶ Analyser les états du moi par la méthode de validation
- ▶ Faire preuve de discernement en adaptant une attitude rassurante, synchronisée
- ▶ Affirmer son assertivité (savoir dire non)
- ▶ Repérer les techniques déloyales et les désamorcer - chantage, mensonges, harcèlement psychologique, propos toxiques, mauvaise foi
- ▶ Discerner les enjeux pervers de la métacommunication

### ▶ Méthodes et supports pédagogiques :

Apports théoriques

Cas pratiques analysés en groupe

Retour d'expérience, exercices ludiques et mises en situation liées aux expériences des professionnels

### ▶ Méthodes d'évaluation

Évaluation des connaissances au travers d'activités (QCM, exercices d'application à partir de cas concrets)

Fiche d'évaluation de la formation (intérêt, clarté, équilibre théorie-pratique...)

### Organisme de formation

APDHES Centre Pierre Veaux

### Lieu de formation

253 cours du Maréchal Gallieni - 33000  
BORDEAUX